

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN HIV-AIDS PADA PROGRAM VCT DI PUSKESMAS JUMPANDANG BARU KOTA MAKASSAR

The Relationship of Service Quality with Client Satisfaction of HIV-AIDS on VCT Program in the Public Health Center of Jumpandang Baru Makassar

Nila Amalia, Muh. Yusran Amir, Dian Saputra Marzuki

Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin
(Nilaamalia127@gmail.com, yus 2010@yahoo.com, diansaputramarzuki@gmail.com
085241585580)

ABSTRAK

Voluntary Counseling and Testing (VCT) merupakan salah satu program pemerintah untuk mencegah orang dengan HIV-AIDS. VCT dalam bahasa Indonesia adalah layanan tes dan konseling secara sukarela yang berguna untuk membantu masyarakat dalam mencegah HIV-AIDS, membantu setiap orang mendapatkan akses ke arah semua layanan, baik informasi, edukasi, terapi atau dukungan psikososial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan klien seperti, kompetensi teknis, kenyamanan, informasi dan ketepatan waktu. Metode yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang pernah mendapatkan pelayanan pemeriksaan VCT sebesar 1696 klien dan sampel yang digunakan sebesar 91 responden dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*. Kemudian hasil tersebut disajikan dalam bentuk analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan dimensi kenyamanan ($p= 0,003$), dimensi informasi ($p= 0,041$), dan tidak ada hubungan dimensi kompetensi teknis ($p= 0,178$), dimensi ketepatan waktu ($p= 0,114$) dengan kepuasan klien HIV-AIDS di Puskesmas Jumpandang Baru Kota Makassar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara dimensi kenyamanan dan dimensi informasi dengan kepuasan klien di Puskesmas Jumpandang Baru Kota Makassar.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan klien, VCT HIV-AIDS.

ABSTRACT

Voluntary Counseling and Testing (VCT) is a government program to prevent people with HIV-AIDS. VCT in Indonesian is a testing and counseling services voluntarily are useful to help the peoples in preventing HIV-AIDS, helping everyone get access to all services, good information, education, therapy or psychosocial support. This study aimed to know the relationship of service quality with client satisfaction such as technical competence, comfort, information and timeliness. The method used in this study is analytic survey with cross sectional study design. The population in this study was all clients who had received VCT inspection services for clients in 1696 and a sample of 91 respondents with a sampling technique using a non-probability sampling with accidental sampling. Then the results were presented in the form of univariate and bivariate analysis with chi-square test. The results of study showed that there is a dimension of comfort ($p= 0.003$), information ($p= 0.041$), and there is no correlation of technical competence ($p= 0.178$), timeliness ($p= 0.114$) with client satisfaction of HIV-AIDS in the public health center of Jumpandang Baru Makassar. The conclusion of this study is that there is a relationship between the dimensions of comfort and information with client satisfaction in the public health center Jumpandang Baru Makassar.

Keywords: Service quality, client satisfaction, VCT HIV-AIDS.